



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 26/09/2017
	No.de Revisión: 0
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

1. Propósito y Alcance

1.1 Propósito

Establecer los lineamientos para la prestación de los servicios bibliotecarios del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) de la Dirección Académica, Universidad Autónoma de Chihuahua.

1.2 Alcance

Aplica a los servicios de circulación, formación de usuarios, consulta de material documental o electrónico, préstamo de instalaciones (cubículos, audiovisuales, equipos de cómputo, área de exposiciones), en todas las bibliotecas del SUBA.

2. Definiciones y Terminología

3. Responsables

4. Desarrollo

4.1 Recibir la solicitud verbal o escrita del servicio.

4.2 Identificar el servicio solicitado.

Canalizar al usuario con el responsable del servicio que solicite.
Revisar los requisitos del usuario (identificar si es interno o externo)
Aceptar o rechazar la solicitud.

4.3 Ofrecer el servicio

Circulación.- Es el proceso mediante el cual se realizan los préstamos, renovaciones, devoluciones de material documental y pagos de multas a través del sistema ALEPH.

Formación de usuarios.- Actividades que desarrolla la coordinación del SUBA y el personal bibliotecario para dar a conocer al usuario el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca. Su objetivo principal es desarrollar en ellos la habilidad de identificar, localizar, seleccionar, evaluar y utilizar la información recuperada, que puede ser de manera impresa o electrónica.

Consulta de material electrónico.- Es el proceso por el cual se les ofrece a los usuarios acceso a los recursos electrónicos a través de las herramientas digitales que ofrece el SUBA



PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Código: SBB PRO 01	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 26/09/2017	Fecha de Revisión: 26/09/2017
	No.de Revisión: 0
Elaboró: PERSONAL DEL SUBA	
Aprobado por: COORDINADOR DEL SGU	

Préstamo de instalaciones.- Es el proceso mediante el cual se les asigna de forma temporal a los usuarios los cubículos individuales y grupales así como audiovisuales, equipos de cómputo y áreas de exposición.

4.4 Evaluar los servicios

Se evaluará el servicio mediante el buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y la encuesta de satisfacción de usuarios.

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

5.2 Documentos de Referencia

- SBB ITR 01 Automatización
- SBB ITR 02 Circulación
- SBB ITR 03 Protocolo en caso de fallos en el servicio de circulación
- SBB MAN 01 Automatización
- SBB MAN 02 Desarrollo de colecciones
- SBB MAN 03 Formación de usuarios
- SBB MAN 04 Préstamo de instalaciones
- SBB MAN 05 Procesos técnicos
- SBB MAN 06 Recursos Electrónicos
- Tutorial de uso de bases de datos CONRICYT
- Tutorial de catálogo en línea

6. Formatos

- SBB FOR 01 Acta de Junta de Consejo Consultivo del SUBA
- SBB FOR 02 Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones
- SBB FOR 03 Instrumento de evaluación en el uso de bases de datos científicas y tecnológicas
- SBB FOR 04 Informe de inventario de material documental
- SBB FOR 05 Instructivo para Alta y Depuración de Usuarios
- SBB FOR 06 Instrumento de evaluación general de cursos de capacitación
- SBB FOR 07 Instrumento de evaluación sobre el curso de de bases de datos para personal docente de la UCh
- SBB FOR 08 Lista de asistencia para curso de capacitación
- SBB FOR 09 Oficio de altas de material documental entregado a las bibliotecas.
- SBB FOR 10 Oficio de entrega de material documental (agregar, bajas, cambios y reposiciones) a las bibliotecas.
- SBB FOR 11 Programa analítico de cursos de uso y manejo de bases de datos científicas y tecnológicas.
- SBB FOR 12 Programa analítico para cursos de capacitación a Jefes de Biblioteca y Bibliotecarios
- SBB FOR 13 Programa analítico para curso de inducción a bibliotecas
- SBB FOR 14 Reporte de incidencias
- SBB FOR 15 Reporte de material documental procesado por biblioteca.
- SBB FOR 16 Solicitud de altas, bajas o cambios de cuentas staff
- SBB FOR 17 Solicitud de altas, bajas o cambios de cuentas staff procesos técnicos.

